

# 정책정보멘토링서비스 수요분석 및 활성화방안 연구\*

## A Study on the Demand for and Creation of Policy Information Mentoring Service

노 영 희(Younghee Noh)\*\* · 곽 승 진(Seung-Jin Kwak)\*\*\*  
강 정 아(Jung-A Kang)\*\*\*\* · 정 은 지(Eun-Ji Jung)\*\*\*\*\*  
심 재 윤(Jae-Yun Sim)\*\*\*\*\*

### < 목 차 >

I. 서론	IV. 연구설계 및 방법론
II. 이론적 배경	V. 분석결과
III. 연구질문	VI. 결론 및 제언

### 초 록

본 연구에서는 정책정보멘토링서비스 수요자의 요구를 분석함으로써 정책정보멘토링서비스를 개발함에 있어 염두에 두어야 할 사항을 도출하고자 하였다. 이를 위해 정책정보멘토링서비스의 참여대상자가 될 정책관련 관계부처 공무원, 정책연구소 연구원, 정책정보서비스 실무기관 담당자 등을 대상으로 설문조사를 수행하였으며, 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 정책정보멘토링서비스에 대한 요구는 매우 높게 나타났고, 이 서비스에 대한 참여의사도 매우 높은 것으로 나타났다. 둘째, 정책정보멘토링서비스 개발 시 중점을 두고 개발해야 하는 사항은 정책정보제공서비스의 전문성 및 양·질적 향상, 정책정보 정보원 제공 서비스로 나타났고, 정책정보멘토링서비스에 성공하기 위해서는 서비스에 참여할 기관들과 먼저 협약을 맺고 협력기관이 구성원들의 멘토 및 멘티로 활동을 권장할 수 있도록 해야 할 것으로 분석되었다. 셋째, 정책정보멘토링서비스가 성공하기 위해서 운영자측에 요구되는 조건은 멘토/멘티 인력 확보, 멘토/멘티에 대한 교육, 전문적인 멘토/멘티 활동을 위한 소속기관의 재정·지원협력 보장, 정책분야와 관련된 기관과의 연계 등으로 나타났다.

키워드: 정책정보, 멘토링서비스, 멘토링프로그램, 멘토, 멘티, 멘토링수요

### ABSTRACT

This study proposed to derive important aspects of developing a policy information mentoring service by analyzing the consumers' needs. To do this, we conducted a survey targeting civil servants in policy-related ministries, researchers at policy research institutes, and policy information service representatives, who will all participate in the policy information mentoring service. The results are as follows. First, the need for a policy information mentoring service the desire to participate was very high. Second, the policy information mentoring service requirements that must be considered during development were, by order of importance, the expertise of the policy information service, quantitative and qualitative improvement, and policy information sources. Requirements for a successful policy information mentoring service were to sign an agreement with organizations to participate in the service, and to then enable partner organizations to recommend their staff to act as mentors and mentees. Conditions required on the operator side of the service were securing a pool of mentors and mentees, training for both groups, financial support cooperation guarantee from the affiliated organizations for professional mentoring activities, and links to policy areas in related institution.

Keywords: Policy information, Mentoring service, Mentoring program, Mentor, Mentee, Mentoring need

\* 본 연구는 국립세종도서관 연구비 지원에 의해 수행되었음  
\*\* 건국대학교 문헌정보학과 교수 (irs4u@kku.ac.kr) (제1저자)  
\*\*\* 충남대학교 문헌정보학과 교수 (sjkwak@cnu.ac.kr) (교신저자)  
\*\*\*\* 건국대학교 문헌정보학과 겸임교수 (isori69@naver.com) (공동저자)  
\*\*\*\*\* 체천기적의도서관 사서 (jung619@hanmail.net) (공동저자)  
\*\*\*\*\* 체천기적의도서관 사서 (morden0976@gmail.com) (공동저자)  
•논문접수: 2015년 2월 12일 •최초심사: 2015년 2월 25일 •게재확정: 2015년 3월 23일  
•한국도서관정보학회지 46(1), 83-114, 2015. [http://dx.doi.org/10.16981/kliss.46.201503.83]

## I. 서론

멘토링의 가장 일반적인 의미는 상대적으로 경험과 지식이 많은 사람이 대상자를 꾸준히 지도하고 조언하면서 직무에 대한 지식과 기술을 전해주고 상담을 통해 그 대상자의 실력과 잠재력을 향상시키거나 자신감을 갖도록 해주며 경력개발을 돕는 체계를 말한다. 여기서 멘토링의 주도적 역할 즉, 지도와 조언을 하는 사람을 ‘멘토(mentor)’, 지도 또는 조언을 받는 사람을 ‘멘티(mentee)’라 하며, 그 활동 과정을 멘토링이라고 한다.

이러한 맥락에서 정책정보멘토링서비스는 정책정보서비스 기관 실무자 또는 정책 분야별 전문가들이 ‘멘토’가 되어 ‘멘티’인 정책분야 관계부처 공무원이나 정책연구자들과 정책 입안, 수립, 결정 등의 업무에 필요한 각종 정책정보에 대한 전문적인 정보와 노하우, 아이디어 등을 공유하고 상담하는 서비스를 의미한다. 즉, 정보정보멘토링서비스에서 공무원이나 정책연구자 등의 정책분야별 전문가들과 정책정보전문사서는 각각의 영역에서 멘토나 멘티로서 활동할 수 있다. 이러한 멘토와 멘티가 협력 체제를 구축함으로써 인적 정책정보 공동체를 형성하고, 이를 기반으로 정책정보의 공동이용을 통한 효율적이고 합리적인 정책결정을 지원할 수 있는 활동 과정이라 할 수 있다.

멘토링은 한 번의 개입이 아니라 오랜 기간 형성되는 일련의 관계적 경험으로 멘티 스스로가 자신의 잠재력을 발휘하고 자기주도적으로 발전에 도전하며 결과를 성취하도록 도움을 주는 연속적인 관계이다. 따라서 정책정보멘토링에서도 멘토와 멘티의 ‘관계’가 중요하다. 정책정보멘토링의 목표와 긍정적인 발달 산물은 정책분야 관계부처 공무원 또는 정부부처 소속 연구소 연구원 등을 포함하는 멘티와 멘토간의 상호적인 발달관계를 통해서 도출될 수 있다.

멘토와 멘티간의 관계는 멘토링 프로그램을 성공적으로 이끌 수 있는지 없는지의 승패를 가릴 수 있을 정도로 중요하다. 따라서 정책정보멘토링의 내용은 멘티 뿐만 아니라 멘티와 멘토 모두의 전문성 및 역량 강화에 도움이 될 수 있도록 구성하여야 한다. 이를 위해 멘티와 멘토가 지속적인 만남을 통해 교류할 수 있는 다양한 기회 즉, 일대일 관계뿐만 아니라 멘토링 관계에 도움이 될 수 있는 소집단 및 단체 활동, 예를 들어 커뮤니티 구성, 워크숍, 설명회 등을 함께 편성할 수 있다. 멘토링 과정에서는 멘토를 위한 적절한 중간연수 및 다양한 멘토 팔로우 자원을 제공할 수 있어야 한다. 또한 멘토·멘티가 시·공간적 제약을 받지 않도록 온라인멘토링시스템을 구현하는 것도 하나의 방법이 될 수 있다.

특히, 멘티·멘토가 정책정보서비스 기관 실무자 또는 정책 분야별 전문가, 정책분야 관계부처 공무원이거나 정부부처 소속 연구소 연구원이라는 특수성을 감안하여, 멘티의 정책 입안, 수립, 결정 등의 업무와 관련된 멘토링에 초점을 맞추어야 한다. 멘토링을 통해서 필요한

정책정보에 대해 보다 전문적인 정보와 노하우, 아이디어 등의 공유가 가능하도록 함으로써 이들 전문가 그룹간의 상호적인 발달관계를 통한 전문참고사서 육성과 전문참고서비스로의 연계 활동이 이루어질 수 있도록 구성되어야 한다.

이에 본 연구에서는 정책정보멘토링서비스 수요자의 요구를 분석함으로써 정책정보멘토링 서비스를 개발함에 있어 염두에 두어야 할 사항을 도출하고자 하였다. 이를 위해 정책정보멘토링서비스의 참여대상자가 될 정책관련 관계부처 공무원, 정책관련 연구소 연구원, 정책정보서비스 실무기관 담당자 등을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 정책정보멘토링서비스는 정책관련 업무를 수행하는 데 필요한 모든 정책정보자원을 입수 및 활용할 수 있도록 하고, 자신만이 가진 노하우를 멘토링 프로그램을 통해서 멘티에게 전달될 수 있도록 하게 할 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 정책정보멘토링의 개요

#### 가. 개념 및 목적

정책정보멘토링서비스는 정책정보서비스 기관 실무자 또는 정책 분야별 전문가들이 ‘멘토’가 되어 ‘멘티’인 정책분야 관계부처 공무원이나 정책연구자들과 정책 입안, 수립, 결정 등의 업무에 필요한 각종 정책정보에 대한 전문적인 정보와 노하우, 아이디어 등을 공유하고 상담하는 서비스를 의미한다.

정책정보멘토링의 목적은 각종 정책정보에 대한 전문적인 정보와 노하우, 아이디어 등을 공유하고 상담하는 정책정보멘토링을 통해 정책정보서비스 이용자와 정책정보서비스 제공자간의 협력 체제를 구축함으로써 인적 정책정보 공동체의 형성을 이루고, 이를 기반으로 정책정보의 공동이용을 통한 효율적이고 합리적인 정책결정을 지원하는데 기여하고자 하는 것이다. 정책정보멘토링의 목적은 크게 네 가지로 나누어서 정리할 수 있다.

첫째, 정책정보 관련 기관간의 협력네트워크를 구축하고 주제 분야별 전문 레퍼런스서비스를 연계하는데 있다. 정책정보 기관 협력네트워크는 정책정보서비스 관련 기관간의 공동체를 형성함으로써, 정책정보 전문가 인력풀을 구축하고 기관 및 인력풀을 활용한 정책정보의 공동이용의 가능성을 제공할 것이다. 또한 협력네트워크 내에서 구축된 인력풀을 기반으로 정책분야별 전문가 발굴, 국가정책정보인프라 구축을 기반으로 하는 특화된 정책정보참고사서 육성과 정책정보서비스 시스템 정비, 정상화를 도모해 정책 입안, 수립, 결정에 보다 효율적이고 합리적이며, 전문적인 정보서비스를 제공함에 있다.

#### 4 한국도서관정보학회지(제46권 제1호)

둘째, 정책정보와 관련된 기관 및 이용자와의 명확한 커뮤니케이션에 의한 신규 정책정보 교류 및 융합된 새로운 패턴의 정책정보콘텐츠를 개발하는데 있다. 정책정보를 생산하는 기관들은 여러 곳으로 산재되어 있다. 그러다 보니 타 기관에서의 정보 운용방식이나 체제, 서비스 방법 등에 대해 잘 인식하지 못할 수 있는 바 정책정보를 생산하는 부처나 기관들이 참여하는 정책정보멘토링서비스를 통해서 실제 그 기관이 운영하는 정책정보서비스의 실무적인 경험을 엿볼 수 있고, 정책정보의 생성, 운용, 서비스 내용 등을 알 수 있다. 이를 기반으로 소속 기관 공무원·연구원 등 특정 이용자의 업무 성향, 정보 활용 행태 파악 및 수집된 정책정보의 축적과 융합으로 새로운 패턴의 정책정보콘텐츠 개발 및 창출이 가능해지면서 보다 질 높은 정책정보콘텐츠를 개발하는데 있다.

셋째, 주제전문성이 강화된 정책정보제공 서비스 고도화 기여에 있다. 정책정보멘토링은 정책정보서비스 기관 실무자 또는 정책 분야별 전문가들이 정책분야 관계부처 공무원이나 정책연구자들의 정책 입안, 수립, 결정 등의 업무에 필요한 각종 정책정보에 대한 전문적인 정보와 노하우, 아이디어 등을 공유하고 상담하는 서비스를 의미한다. 즉, 정책정보 정보원의 전문가와 연계한 멘토링을 진행함으로써, 현장 실무자에게 최적화된 신규 서비스 개발 및 E-mail Push 서비스 같은 부가 서비스 기획 및 실행이 가능해질 수 있다. 이는 정책정보참고사서들의 역량을 강화함으로써 한 분야마다 특화된 정책정보를 축적시킬 뿐만 아니라 이를 통한 정책정보서비스의 고도화를 이룰 수 있다.

넷째, 정책정보 이용자맞춤형 서비스를 제공하는 것이다. 정책분야에 종사하는 공무원이나 정책연구자들에게 자신의 업무와 관련한 정책정보 분야의 멘토를 선정하고, 필요한 정책정보에 대해 보다 전문적인 지식, 정보와 노하우, 아이디어 등의 공유가 가능하게 함으로써, 정책 입안, 수립, 결정 등의 업무에 필요한 각종 정책정보에 대한 맞춤형 개인화 서비스를 제공하는데 있다.

#### 나. 정책정보멘토링의 기능 및 기대효과

일반적인 멘토링의 기능은 크게 경력개발의 기능과 심리사회적 기능의 두 가지로 구분된다(Kram 1985). 이는 개인의 힘을 최대한으로 발휘하도록 하여 높은 실적을 달성하고 각자의 역량을 키워 나가는 데 활용하는 측면과 심리적·사회적으로 지원함으로써 인간적, 정신적 측면에서 지원하는 데 활용하는 것이다.

첫째, 경력개발의 기능은 개인의 힘을 최대한으로 발휘하도록 하여 높은 실적을 달성하고 각자의 역량을 키워 나가는 데 활용하는 것으로, 멘티가 조직 내에서 승진이나 경력 발전을 위해 미리 준비하도록 도와주는 기능을 말한다. 이러한 기능은 멘토·멘티의 역량강화, 업무의 노하우 전수, 전문성 강화 및 관심 및 주제 분야 확장 등으로 효과가 나타나며 이러한 효과는 멘토의 역할 후원을 통해 가능하다고 할 수 있다. 여기에서 역할 후원은 멘티가 조직에서

올바른 역할을 수행하고, 수평적 이동과 승진의 기회를 갖도록 멘토가 기회를 제공해 주는 것을 의미한다(천정웅 외 2011, 23).

둘째, 심리사회적 기능은 인간적, 정신적 지원 측면에서 활용하는 멘토링 기능으로 대인적인 측면에서 사회적, 정서적 교류를 통해서 멘티의 문제를 해결하는데 도와주며, 멘티의 역량을 향상시켜주는 기능을 말한다. 즉 멘티와 멘토 간의 상호 간의 커뮤니케이션을 통해 신뢰와 친근감이 쌓이고 멘티가 직면한 문제를 해결할 수 있도록 하게 함으로써 복잡한 조직 내·외부에서 자아에 대한 정체성을 찾을 수 있도록 도와주는 기능을 말한다. 이러한 기능은 경력개발이나 승진과 같이 조직 내의 활동에만 제한되지 않고 인생 전반에 걸쳐 영향을 미치므로 매우 중요하다(천정웅 외 2011, 24).

즉 멘토링이 인간적인 면을 배려하면서 업무의 효율 증대와 시간 단축을 가능케 하고 높은 성과를 주는 최적의 방법이라고 볼 때, 정책정보서비스 기관 실무자 또는 정책 분야별 전문가들이 정책분야 관계부처 공무원이나 정책연구자들의 정책 입안, 수립, 결정 등의 업무에 필요한 각종 정책정보에 대한 전문적인 정보와 노하우, 아이디어 등을 공유하고 상담하는 서비스를 의미하는 정책정보멘토링서비스 또한 위에서 제시한 일반적인 멘토링에서 구분하는 기능을 모두 포함하고 있다 할 것이다.

또한 멘토링서비스의 기대효과는 첫째, 지식 등 노하우 전수, 둘째, 조직의 핵심가치나 조직문화를 강화/유지하는 데 기여, 셋째, 인재개발, 넷째, 외부 우수인력의 유치에 긍정적 영향을 줄 수 있다는 것을 들 수 있다. 이를 기반으로 정책정보멘토링서비스 경험을 통해 기대할 수 있는 효과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 상호교류로 인한 관련기관 간 폭넓은 인적 네트워크를 형성할 수 있다. 이는 멘토링 참여자간의 실무 커뮤니티 형성을 유도하며 정책정보서비스 기관간의 협력체제 구축을 도모할 수 있다. 또한 타 기관의 전문적인 정보, 노하우, 아이디어의 공유 및 전수 등으로 다양한 정보교류 및 경험지식 습득이 용이해짐으로써 주제 분야별 정보원 제공이 가능해지며 이는 전문성이 강화된 정책정보 전문 레퍼런스서비스 고도화에 기여할 수 있다.

둘째, 업무 수행 과정에서 멘토와 직접적으로 상호 작용하면서 관련된 노하우와 테크닉을 보다 빨리 습득하여 업무 능력을 향상시킬 수 있다. 또한 담당 업무에 대해 상시적으로 조언을 얻고 대응함으로써 신뢰 할 수 있는 정책정보 관련 업무처리가 가능하다. 이는 정책정보전문가로서의 능력 향상을 유도함으로써 정책정보전문참고사서 육성에 기여할 수 있다.

셋째, 외부 전문 인력과의 관계형성을 통해 멘토 뿐 아니라 멘티에게도 성장과 학습의 기회가 된다는 점에서 볼 때 업무관련 정보수요에 충족을 도모하며 정책정보관련 정보원 구축 및 확충이 가능해짐으로써 전문가 그룹을 활용한 전문참고서비스 연계에 기여할 수 있다.

넷째, 정책정보 이용자와 제공자 간의 명확한 커뮤니케이션을 통한 정책정보서비스 이용자

의 정책정보 요구에 대한 맞춤형서비스 실현이 가능해지며, 주제 분야별 정책정보원 구축을 기반으로 정책정보 교육 및 연구 지원을 통한 정책정보의 축적과 융합으로 새로운 패턴의 정책정보콘텐츠 개발 및 재창출이 가능하게 할 수 있다.

다섯째, 정책정보 분야의 전문가와 연계 멘토링은 실제 정책정보를 생산하는 부처나 기관들이 참여함으로써 실제 그 기관이 운영하는 실무적인 경험을 엿볼 수 있고, 어떤 시스템으로 운용되는지 알 수 있게 됨으로써 현장 실무자에게 최적화된 신규 서비스 개발이 가능해 질 수 있다. 이는 보다 질 높은 정책정보서비스를 제공하는 데 기여한다.

## 2. 선행연구

본 연구는 정책정보멘토링서비스에 대한 수요를 분석하는 연구로서 이와 관련된 선행연구를 조사하였으나, 정책정보멘토링서비스와 관련된 선행연구는 국내외적으로 거의 없는 것으로 조사되었다. 따라서 선행연구를 조사함에 있어 일반적인 멘토링관련 연구, 그리고 도서관 및 문헌정보학 분야에서의 멘토링관련 연구를 조사 분석하였다.

먼저 멘토링 프로그램이나 서비스를 제공함으로써 얻을 수 있는 효과에 관련된 연구를 조사하였다. 그 결과, 멘토링의 성과를 분석한 연구는 주로 멘티의 변화를 분석하는 방향으로 진행되고 있으며, 멘토링을 통해 멘티의 자아존중감 향상, 학업에 대한 관심과 성적향상, 관계성의 향상, 문제행동의 감소 등 멘티의 심리, 사회, 학업 그리고 그 외의 다양한 면에서 효과가 있다고 보고되고 있다(김순규, 이재경 2007; 이길영, 황명식 2004; 최경일 2008; 최선희 외 2010b; Frecknall & Lucks 1992).

이러한 멘토링의 성과에 영향을 미치는 주요 요인은 멘토링 기간, 멘토 훈련, 슈퍼비전 등 멘토링에 대한 지도·감독인 것으로 여러 연구자에 의해 밝혀졌다(박현선 2000; 오미선, 권일남 2012; 조혜진 2009; 전광석 2010; Jekielek et al. 2002; 최선희 외 2010a; Martin & Sifers 2012; Pryce 2012).

도서관 및 문헌정보학계에서 수행된 연구나 사례는 소수에 지나지 않았다. ACRL (Association of College and Research Libraries)은 경력 2년 이내의 멘티와 경력 5년 이상의 멘토가 관심분야와 참가목적을 기준으로 매칭하여, 온라인으로 1:1 멘토링이 이루어지는 'New Member Mentoring Program'을 운영하고 있다. 멘토와 멘티가 함께 멘토링의 목표를 설정하는 과정을 통해 멘토링의 성과를 높이고 있으며, 이 멘토링 프로그램을 통해 참가자에게 학습기회를 제공하고 미래의 지도자를 개발하는 것과 동시에 ACRL의 일원 모두를 육성시키고 있는 것으로 나타났다(Bullington and Boylston 2008).

노영희, 최원태, 홍수지(2014)는 멘토링 프로그램 운영 전·후 멘토와 멘티의 인식변화에 대해 분석하였다. 이 연구에서는 멘토와 멘티 모두 멘토링 프로그램이 유용하다고 생각하였으

며 재참여 의사가 있음을 확인 할 수 있었지만 그에 앞서 경제적 지원, 장소 지원, 멘토링 프로그램에 대한 충분한 정보제공이 요구되는 것으로 나타났다. 이와 같은 사례연구를 통해 멘토링의 효과를 측정한 연구로 멘토링 관계가 학업성취와 진로, 태도 및 행동에 영향을 미친다고 주장한 연구들은 다수 있었다(최이원 2002; Cannister 1999; Dennis 1993; 유성경, 이소래 1999).

이철찬(2008)이 수행한 대학도서관 사서의 멘토링에 관한 연구에서는 대학도서관에서 경험이 많은 선배사서(멘토)와 경험이 없거나 부족한 후배사서(멘티)를 위하여 멘토링을 시행할 경우 그에 대한 호응도는 어떠하며 어떠한 형태의 멘토링을 희망하는지 설문조사를 통해 분석해 보고자 하였다. 그 결과 멘토링 참여 의사는 매우 높은 것으로 나타났고, 멘토링의 관심주제는 직장생활에 대한 조언과 상담이 가장 높게 나타났다. 멘토와 멘티의 매칭은 1:1을 선호하였고 멘토링 기간은 1년 이하가 적당하다고 하였다.

노영희(2014)는 예비사서를 대상으로 한 멘토링 프로그램을 개발하고 운영한 후 멘토링 프로그램의 효과를 분석하였다. 멘토링에 참여한 학생들의 목표의 구체화, 진로의 명확화, 성적 향상, 취업률 향상 등을 통해 멘토링 프로그램이 예비사서의 진로를 결정하는데 효과가 있는 것으로 나타났다.

Kwasik(2006) 등은 사서의 실무를 개선하기 위해 미래 멘토링 서비스의 요구나 개선 및 조정사항을 식별하기 위해서 지부회원들의 멘토링 수요, 이용가능한 자원에 대한 인식, 기존 서비스와 자원에 대한 만족도 설문 조사를 실시하였다. 분석 결과, 지역 내에 형식화된 멘토링 프로그램, SCC/MLA 웹사이트를 통한 웹기반 멘토링 자원, 멘토에 대한 지속적인 교육 과정을 중요하게 인식한다고 나타났고, 지역 수준에서 보다 멘토링에 관련된 사업이 더 개발되거나 개선될 것을 요구하는 것으로 나타났다.

Ricker(2006)은 멘토링의 장점에 대해서 설명하고, 지리정보시스템(Geographic Information Systems, GIS) 멘토링의 필요성이 다른 도서관 멘토링과 어떻게 다른지에 대해 연구하였다. 그 결과 직원채용에 있어서 일반 멘토링의 대상은 사서이고, 목표는 승진과 임기(tenure)인 반면에, GIS의 경우에는 서비스를 수행하는 직원이 사서의 경우 30% 정도 밖에 되지 않고, 파트타임직의 비율도 50%정도이기 때문에 양자는 대상과 목표간에 있어서 차이가 있다고 나타났다. 또한 효과적인 GIS 멘토링을 위한 실무적인 전략을 제안하였다.

Routledge(2014)는 신입 의료참고사서의 의료전문사서로의 전환을 용이하게 하기 위한 수단으로 멘토링의 중요성을 설명하고, 멘토링 프로그램을 통해 의료전문사서를 보다 전문적이고 개인적인 역량을 강화하는 수단으로 멘토링 프로그램이 어떻게 이용될 수 있는지에 대해서 연구하였다. 그 결과 신입 의료전문사서들에게 멘토링 프로그램을 통해 개인적인 역량을 향상시키고, 보다 전문성을 높이는 데 도움을 준다고 나타났다. 그러나 참가자들 간에 중간에 발생할 수 있는 곤란과 함정을 피할 수 있도록 잠재적 위험요인을 경계해야 한다고 나타났다.

Hallam & Newton-Smith(2006)는 호주에서 새로운 도서관과 정보전문가를 위해 개발

한 두 가지의 과도기적인 멘토링 프로그램의 비교평가를 통해 결과를 제시하였다. 그 결과 두 가지 멘토링 프로그램 모두 참가자들에게 높은 만족감을 주는 것으로 나타났고, 멘토링 관계를 통해서 얻을 수 있는 장점을 가지고 다양한 분야에 적용될 수 있다는 초기 이해를 개발하는데 도움을 주었다.

위에서 살펴본 연구 이외에도 멘토링에 대한 선행연구는 상당히 많은 것으로 조사되었다. 그러나 정책정보멘토링 관련 연구는 거의 찾아보기 힘들었다. 따라서 본 연구는 정책정보와 관련된 최초의 연구로 평가된다. 또한 도서관 분야에서의 멘토링관련 연구도 그다지 많지는 않으며, ALA와 같은 기관에서 사서와 예비사서, 선임사서와 후임사서를 실제로 연결해 주는 멘토링 프로그램을 운영하고 있는 사례는 있지만, 관련 연구는 해외에도 그다지 많지 않았다. 한편, 멘토링 프로그램은 성적향상이나 경력향상 등의 측면에서 높은 성과를 내고 있는 것으로 나타나고 있지만 이러한 성과를 내기 위해서는 프로그램의 효과적인 운영이 먼저 이루어져야 할 것이다. 따라서 선행연구로부터 도출된 운영측면의 시사점을 다음과 같이 도출하였다.

첫째, 지속적인 멘토링 교육이 필요하다는 것이다. 멘토링에서 중요한 것은 멘토와 멘티이다. 두 사람간 역량의 차이에 따라 멘토링 내용이 달라질 수 있다. 이러한 역량의 차이를 줄이기 위해서는 멘토링 교육이 필요하다. 또한 멘티와 멘토는 상대 역할로서 멘토링 프로그램을 이해하고 협력해야만 멘토링의 효과를 극대화 시킬 수 있다. 멘토링 교육을 소홀히 한다면, 멘토들에게 부담이 증가할 수도 있어서 멘토링 프로그램이 제대로 운영되지 못할 수도 있다.

둘째, 다양한 멘토링 프로그램의 개발 및 지원이 필요하다는 것이다. 멘토와 멘티가 지속적인 만남을 통해 교류할 수 있는 다양한 기회를 제공해야 하고, 멘토링 과정에서 멘토를 위한 적절한 중간 연수 및 다양한 멘토 팔로우 자원을 제공해야 한다. 단 시간적인 제약이 있을 경우에는 E-멘토링시스템 구현을 통해 멘토와 멘티간 교류에 어려움을 줄 수 있는 시·공간적인 제약을 받지 않도록 지원해야 한다.

### Ⅲ. 연구질문

정책정보는 정책입안자에게만 중요한 것이 아니라 정책관련 연구자나 일반 국민의 일상생활에서도 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다. 그러나 정책정보에 대한 자료를 입수하고 이용하는 것이 그들에게 쉽지 않은 것으로 보인다.

그러므로 정책정보멘토링서비스 개발을 통해서 정책관련 업무를 수행하는 데 필요한 모든 정책정보자원을 입수 및 활용할 수 있도록 하고, 자신만이 가진 노하우를 멘토링 프로그램을 통해서 멘티에게 전달할 수 있도록 할 필요가 있다고 본다.



그러나 정책정보멘토링프로그램을 기획함에 있어 멘토링프로그램의 대상이 될 수요자들을 대상으로 정책정보멘토링서비스 기획 및 운영에 필요한 요구사항을 파악하며, 그들의 과거 멘토링 경험에 따른 요구사항의 차이를 밝혀내는 것이 선행되어야 할 것이다. 이에 본 연구에서는 다음과 같은 연구질문으로 시작하여 연구를 진행하였다.

RQ 1: 정책정보멘토링서비스의 예비 수요자들은 정책정보멘토링서비스가 필요하다고 생각하는가?

RQ 2: 정책정보멘토링서비스가 개발되면 예비 수요자들의 참여 의사는 어느 정도로 높게 나타나는가?

RQ 3: 정책정보멘토링서비스의 예비 수요자들은 정책정보멘토링서비스를 운영할 때 고려해야 사항은 무엇이라 생각하는가?

위의 연구질문을 해결하기 위해 설문조사를 수행하였으며, 설문분석결과를 기반으로 그에 대한 답을 찾고자 하였다.

## IV. 연구설계 및 방법론

### 1. 설문설계내용

국내 정책정보서비스의 활성화를 위해서는 정책정보멘토링서비스에 대한 수요를 파악해야 한다. 수요자는 일반 국민도 될 수 있지만 1차적으로는 현재 정책정보를 활용하고 있거나 다루고 있는 사람이 될 것이다. 따라서 설문대상자는 정부부처 관계자, 정부 및 공공기관 자료실 정책정보서비스 사서, 정책정보 관련 연구소의 연구원 등이 될 수 있다. 본 연구에서는 17개 정부부처 공무원, 52개 국책연구소 연구원, 그리고 정부부처 및 국책연구소 자료실 소속 전문사서들로 설문조사 대상을 선정하였다. 먼저 정부부처의 경우 17개 해당 부처를 모두 회람하려 시도하였으나 협조의 어려움으로 총 회수 부수는 59부에 그쳤다. 둘째, 국책연구소 연구원의 경우 각 연구소의 홈페이지를 검색하여 설문대상자를 조사하였다. 홈페이지에서 연구소의 주소, 우편번호, 설문지에 응답해 줄 연구자 이름, 전화번호 등을 확보하였다. 표본으로 추출된 조사 대상자들에게 설문지를 반송용 봉투와 함께 우편으로 발송한 후 전화를 걸어 회수를 요청하여 33부를 회수하였다. 셋째, 전문사서의 경우 부산에서 열린 정부기관 자료실 및 국책연구소 자료실의 사서들을 대상으로 하는 워크숍 참여자들에게 직접 배포하여 총 30부를 회수하였다. 총 300부를 배포하여 126부를 회수하였으며, 회수율은 42%이다.

설문기간은 2014년 11월 23일부터 12월 15일까지이며, 설문배포와 회수방법은 온오프라인을 겸하여 이루어졌다. SPSS 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였고, 모든 가설은

$p < 0.05$  수준에서 검정되었다.

〈표 1〉 정책정보멘토링서비스 설문조사 설계

구분	설명
설문대상	- 17개 정부부처 공무원 - 정부부처 및 국책연구소 자료실의 전문사서
설문기간	- 2014년 11월 23일~12월 15일
설문장소 및 방법	- 17개 정부부처 직접 방문 - 52개 국책연구소에 우편발송 및 전화요청, 온라인 설문 - 정부부처 및 국책연구소 자료실의 전문사서 대상 부산 워크숍(정책정보관련 주제)에서 직접 배포 및 회수

## 2. 설문내용 및 문항구성

정책정보라는 주제분야에 멘토링을 적용한 서비스를 제공하기에 앞서 정책정보멘토링서비스에 대한 수요 및 요구를 조사하고자 하였다. 본 연구에서는 선행연구의 분석과정을 거쳐 총 17개의 문항을 개발하였으며, 정책정보연구자, 통계전문가, 사서 등의 전문가로부터 검토과정 및 수정정보완과정을 거침으로써 설문문항의 타당성을 높이고자 하였다. 또한 1차적으로 완성된 설문지는 연구자 및 사서 10명을 대상으로 예비설문을 하여 설문문항을 다시 한 번 검증하였다.

최종적으로 크게 개인적 배경 6개 문항, 멘토링서비스에 대한 이전 경험에 대한 의견수렴과 관련한 3개 문항, 정책정보멘토링서비스 요구사항 5개 문항, 정책정보멘토링서비스 운영

〈표 2〉 설문지의 내용과 문항 구성

조사영역	조사내용
개인적 배경	성별, 연령, 직업, 직장 근무 경력, 가장 오랜 기간 동안 담당한 업무, 업무 또는 연구와 가장 관련 있는 주제 분야
멘토링서비스에 대한 이전 경험	멘토/멘티로 활동한 경험 멘토/멘티로서의 경험에서, 멘토링 관계에 대한 만족도 정도 멘토링서비스의 장점
정책정보멘토링서비스 요구사항	정책정보멘토링서비스의 필요성 정책정보멘토링서비스 개발 시 참여할 의사 향후 개발·진행될 정책정보멘토링서비스의 멘토링 관계 유형 중 가장 적합하다고 생각하는 유형 정책정보멘토링서비스 진행 시 예상되는 문제점 정책정보멘토링서비스 개발 시 중점적으로 다뤄야 할 사항
정책정보멘토링서비스 운영	정책정보멘토링서비스 진행 시, 가장 적합하다고 생각하는 멘토/멘티 모집 방법 멘토에게 가장 필요한 자질 정책정보멘토링서비스에서 요구되는 사항

과 관련한 3개 문항 등 총 17개 문항으로 구성된 설문지를 완성하였다. 설문지 내용과 문항 구성을 정리하면 아래 <표 2>와 같다.

설문을 분석하기 위해 기본적으로 빈도분석을 실시하였고, 직업별 각 응답의 차이를 검증하기 위해서는 ANOVA 분석을 실시하였다.

## V. 분석결과

### 1. 인구통계학적 특징

#### 가. 성별

본 연구의 설문에 참여한 응답자의 성별은 <표 3>과 같다. 먼저, 설문에 응답한 응답자는 총 126명이며, 남성은 62명으로 49.21%, 여성은 64명으로 50.79%로 나타났으며, 남성과 여성의 비율은 거의 비슷하게 나타났다.

<표 3> 설문응답자의 성별

항목		빈도	비율(%)
성별	남	62	49.21
	여	64	50.79

#### 나. 연령

다음으로 설문응답자의 연령을 조사하였으며, 그 결과 30~39세와 40~49세가 37.3%로 가장 많이 응답하였으며, 20~29세가 17.46%, 50세 이상이 7.94%인 것으로 나타났다(<표 4> 참조).

<표 4> 설문응답자의 연령

항목	빈도	비율(%)
20~29세	22	17.46
30~39세	47	37.30
40~49세	47	37.30
50세 이상	10	7.94

#### 다. 직업

설문응답자의 직업 현황을 조사한 결과, 정부부처관계자 46.83%, 연구원 26.19%, 사서 23.81% 순으로 나타났다(<표 5> 참조).

〈표 5〉 설문응답자의 직업

항목	빈도	비율(%)
정부부처관계자	50	46.83
사서	30	23.81
연구원	33	26.19
기타	4	3.17

라. 직장 근무 경력

설문응답자의 직장 근무 경력을 조사한 결과, 5년 미만이 30.95%로 가장 높게 나타났고, 5년 이상~10년 미만이 20.63%, 10년 이상~15년 미만이 15.87%, 20년 이상~25년 미만이 14.29% 순으로 나타났다(〈표 6 참조〉).

〈표 6〉 직장 근무 경력 분포

항목	빈도	비율(%)
5년 미만	39	30.95
5년 이상~10년 미만	26	20.63
10년 이상~15년 미만	20	15.87
15년 이상~20년 미만	11	8.73
20년 이상~25년 미만	18	14.29
25년 이상	12	9.52

마. 가장 오랫동안 담당한 업무

설문응답자가 가장 오랫동안 담당한 업무에 대하여 조사하였다. 그 결과 담당분야 사업운영이 31.75%로 가장 높게 나타났으며, 정책정보 수집 및 관리가 15.87%, 정책연구가 9.52% 순으로 나타났다(〈표 7〉 참조). 그 외 오랫동안 담당한 업무로 정책개발, 정책분석, 정책평가, 출판 및 홍보 등이 있다.

〈표 7〉 가장 오랫동안 담당한 업무 분포

항목	빈도	비율(%)
정책연구	12	9.52
정책입안지원	5	3.97
정책개발	10	7.94
정책분석	7	5.56
정책평가	2	1.59
정책정보 수집 및 관리	20	15.87
담당분야 사업운영	40	31.75
통계연구(통계분석)	6	4.76
출판 및 홍보	7	5.56
현황분석 및 평가	5	3.97
기타	12	9.52

바. 업무 또는 연구와 가장 관련 있는 주제 분야

설문응답자의 업무 또는 연구와 가장 관련 있는 주제 분야를 조사하였으며, 그 결과 문화체육관광이 14.29%로 가장 높게 나타났으며, 국토개발과 일반 공공행정 12.7%, 사회복지 10.32% 순으로 나타났다. 그 외에도 교육, 과학기술, 농림·축산, 산업·통상·중소기업 등의 주제 분야로 조사되었다(<표 8> 참조).

<표 8> 업무 또는 연구와 가장 관련 있는 주제 분야 분포

항목	빈도	비율(%)
공공질서 및 안전	1	0.79
과학기술	12	9.52
교육	10	7.94
교통 및 물류	2	1.59
국방	1	0.79
국토개발	16	12.70
농림·축산	9	7.14
문화체육관광	18	14.29
보건	4	3.17
사회복지	13	10.32
산업·통상·중소기업	5	3.97
일반 공공행정	16	12.70
재정·세제·금융	5	3.97
통신	3	2.38
통일·외교	1	0.79
해양수산	1	0.79
환경	1	0.79
기타	8	6.35

2. 정책정보멘토링서비스에 대한 이전 경험

가. 멘토/멘티 활동 경험

본 연구의 설문에 참여한 설문응답자의 멘토/멘티 활동 경험 여부에 대하여 조사하였으며, 그 결과 멘토로서 경험한 적이 있는 응답자의 비율은 8.73%, 멘티 경험자는 11.11%, 그리고 멘토 및 멘티 두 가지 모두 경험한 응답자는 12.70%로 나타나 멘토링 경험자는 전체적으로 32.54%인 것으로 조사되었다(<표 9> 참조). 이러한 결과를 볼 때 30% 정도의 멘토링 유경험자를 확보할 수 있을 것으로 예상할 수 있다.

〈표 9〉 멘토와 멘티 활동 경험 여부

항목	빈도	비율(%)	평균	표준편차
멘토	11	8.73	3.39	1
멘티	14	11.11		
멘토/멘티 모두	16	12.70		
활동한 적 없음	85	67.46		

나. 멘토/멘티 경험에 따른 만족도

멘토와 멘티 활동 경험이 있는 응답자에 대하여 멘토와 멘티의 경험에 따른 만족도를 조사하였으며, 이에 대해 보통이었다는 응답이 53.33%으로 나타났다. 만족스럽다는 의견이 약 35.56%, 불만족스럽다는 의견이 11.11%가 나타나 멘토링 경험이 있는 응답자들은 전체적으로 만족도가 높은 것으로 나타났다(〈표 10〉 참조). 선행연구에서도 언급하였듯이 멘토링 프로그램은 성적향상, 자아존중감 향상, 심리적 측면 등에서 상당한 효과가 있는 것으로 밝혀지고 있으며, 따라서 멘토링 경험의 만족도도 높게 나타나고 있는 것을 볼 수 있다.

〈표 10〉 멘토링 경험 만족도

항목	빈도	비율(%)	평균	표준편차
매우 불만족	0	0.00	3.33	0.80
불만족	5	11.11%		
보통	24	53.33%		
만족	12	26.67%		
매우 만족	4	8.89%		

다. 멘토링서비스의 장점

멘토링서비스의 장점에 대하여 설문응답자가 중요하게 생각하는 정도를 조사하였으며, 그 결과 업무 노하우 전수 등을 통한 전문성 강화 및 진로개발이 4.06, 멘토링 활동을 통한 다양한 인적관계 형성 4.01, 멘토링서비스를 통한 멘토/멘티의 역량강화 3.82 순으로 나타났다. 전체적으로 평균이 3.5 이상으로 멘토링서비스에 대한 긍정적인 인식이 높다고 볼 수 있다(〈표 11〉 참조). 따라서 멘토링 프로그램을 기획, 운영, 홍보할 때 이러한 장점들이 충분히 부각될 수 있도록 해야 할 것이다. 그리고 본 연구에서는 제시되는 항목 이외에도 멘토링서비스의 장점을 발견해 내고, 그러한 장점을 멘토/멘티들이 취할 수 있도록 해야 할 것이다.

〈표 11〉 멘토링서비스의 장점에 대한 인식

항목	전혀 도움되지 않음		도움되지 않음		보통		도움		매우 도움		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
업무 노하우 전수 등을 통한 전문성 강화 및 진로개발	1	0.79	3	2.38	22	17.46	61	48.41	39	30.95	4.06	0.81
멘토링서비스를 통한 멘토/멘티의 역량강화	2	1.59	3	2.38	40	31.75	52	41.27	29	23.02	3.82	0.87

멘토링서비스를 통한 멘토/멘티의 자신감 상승	1	0.79	4	3.17	46	36.51	48	38.10	27	21.43	3.76	0.85
멘토-멘티 간 사회적·정서적 지원을 통한 문제해결	1	0.79	5	3.97	38	30.16	57	45.24	25	19.84	3.79	0.83
멘토/멘티의 능력표출 기회 제공	2	1.59	4	3.17	48	38.10	45	35.71	27	21.43	3.72	0.89
멘토링 활동을 통한 다양한 인적관계 형성	2	1.59	3	2.38	27	21.43	54	42.86	40	31.75	4.01	0.88
커뮤니케이션 능력의 향상	3	2.38	5	3.97	41	32.54	46	36.51	31	24.60	3.77	0.95
기타	104	82.54	0	0.00	20	15.87	2	1.59	0	0.00	1.37	0.81

직업에 따른 멘토링서비스의 장점에 대한 중요도 인식차이를 검증하였으며, 전체 항목에 대해 유의도( $p$ ) 0.05 하에서 집단간 유의미한 차이는 나타나지 않았다(<표 12> 참조).

<표 12> 멘토링서비스의 장점에 대한 직업별 인식차이

항목	빈도	평균	표준편차	표준오차	F	$p$
업무 노하우 전수 등을 통한 전문성 강화 및 진로개발	정부부처관계자	59	3.83	0.874	3.96	0.947
	사서	30	4.27	0.691		
	연구원	33	4.33	0.692		
	기타	4	3.75	0.500		
멘토링서비스를 통한 멘토/멘티의 역량강화	정부부처관계자	59	3.66	0.921	1.61	0.551
	사서	30	4.00	0.695		
	연구원	33	3.97	0.918		
	기타	4	3.50	0.577		
멘토링서비스를 통한 멘토/멘티의 자신감 상승	정부부처관계자	59	3.71	0.892	0.39	0.565
	사서	30	3.77	0.817		
	연구원	33	3.88	0.857		
	기타	4	3.50	0.577		
멘토-멘티 간 사회적·정서적 지원을 통한 문제해결	정부부처관계자	59	3.73	0.906	2.67	0.299
	사서	30	3.57	0.728		
	연구원	33	4.12	0.740		
	기타	4	3.75	0.500		
멘토/멘티의 능력표출 기회 제공	정부부처관계자	59	3.59	0.985	1.54	0.584
	사서	0	3.80	0.761		
	연구원	33	3.94	0.827		
	기타	4	3.25	0.500		
멘토링 활동을 통한 다양한 인적관계 형성	정부부처관계자	59	3.83	0.968	1.94	0.437
	사서	30	4.13	0.681		
	연구원	33	4.24	0.867		
	기타	4	3.75	0.500		
커뮤니케이션 능력의 향상	정부부처관계자	59	3.64	1.013	1.61	0.551
	사서	30	3.80	0.847		
	연구원	33	4.03	0.918		
	기타	4	3.25	0.500		
기타	정부부처관계자	59	1.17	0.647	14.34	0.000
	사서	30	1.00	0.000		
	연구원	33	1.91	1.011		
	기타	4	2.50	1.000		

### 3. 정책정보멘토링서비스에 대한 요구사항

#### 가. 정책정보멘토링서비스의 필요성 인식

설문응답자들은 정책정보멘토링서비스가 필요하다고 생각하는지에 대해 조사하였고, 그 결과 필요하다고 생각하는 응답자는 59.52%, 필요하지 않다는 의견이 약 4.76%로 전체적으로 정책정보멘토링서비스를 필요하다고 생각하고 있으며, 정책정보멘토링서비스에 대한 요구가 높다고 할 수 있다. 따라서 국립세종도서관에서의 정책정보멘토링서비스의 제공은 의미 있다고 할 수 있다(<표 13> 참조).

<표 13> 정책정보멘토링서비스 필요에 대한 인식도

항목	빈도	비율(%)	평균	표준편차
전혀 필요하지 않음	2	1.59	3.67	0.81
필요하지 않음	4	3.17		
보통	45	35.71		
필요	58	46.03		
매우 필요	17	13.49		

직업에 따른 정책정보멘토링서비스 필요에 대한 인식차이를 검증하였으며,  $p$ 값이 0.980으로 나타나 집단 간에 유의미한 차이는 없는 것으로 나타났다(<표 14> 참조).

<표 14> 직정책정보멘토링서비스 필요성에 대한 직업별 인식차이

항목	빈도	평균	표준편차	표준오차	F	$p$
정부부처관계자	59	3.53	0.878	0.114	1.94	0.980
사서	30	3.67	0.758	0.138		
연구원	33	3.94	0.704	0.123		
기타	4	3.50	0.577	0.289		

#### 나. 정책정보멘토링서비스의 참여 의사

정책정보멘토링서비스 제공시 참여 의사를 조사하였다. 그 결과 38.89%가 높은 참여의사를 보인 반면, 낮은 참여 의사를 보인 응답자는 15.08%로 정책정보멘토링서비스 참여 의사가 2배 이상 높은 것을 알 수 있다(<표 15> 참조). 이는 정책정보멘토링서비스 필요도가 높은 만큼 참여 의사 역시 높게 나타난 것이라 할 수 있다.

<표 15> 정책정보멘토링서비스 참여 의사

항목	빈도	비율(%)	평균	표준편차
매우 낮음	5	3.97	3.31	0.95
낮음	14	11.11		
보통	58	46.03		
높음	35	27.78		
매우 높음	14	11.11		



직업에 따른 정책정보멘토링 참여 의사에 대한 인식차이를 검증하였으며,  $p$ 값이 0.216으로 나타나 직업에 따라 정책정보멘토링 참여 의사에 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다(<표 16> 참조).

<표 16> 정책정보멘토링 참여 의사에 대한 직업별 인식차이

항목	빈도	평균	표준편차	표준오차	F	$p$
정부부처관계자	59	3.08	0.915	0.119	4.38	0.216
사서	30	3.27	0.868	0.159		
연구원	33	3.79	0.960	0.167		
기타	4	3.00	0.816	0.408		

#### 다. 정책정보멘토링의 멘토링 관계 유형 적절성

정책정보멘토링의 멘토링 관계 유형에 대하여 적합하다고 생각하는 유형을 조사하였으며, 그 결과 멘토/멘티 관계가 지속적으로 발전 가능한 관계 25.48%, 멘토/멘티를 신중하고 의식적이며 자발적으로 선택한 관계와 멘토/멘티 모두가 혜택을 받을 수 있는 관계가 각각 20.85% 순으로 나타났다(<표 17> 참조). 멘토링의 성공여부는 멘토링 관계에 의존하므로, 멘토링 운영자는 이러한 관계가 멘토 및 멘티가 원하는 관계 유형을 기반으로 형성될 수 있도록 해야 할 것이다.

<표 17> 정책정보멘토링의 멘토링 관계 유형 적절성

항목	빈도	비율(%)
멘토/멘티를 신중하고 의식적이며 자발적으로 선택한 관계	54	20.85
멘토/멘티가 속한 기관에 의해 승인된 관계	23	8.88
멘토/멘티가 속한 기관으로부터 지원 받는 관계	27	10.42
멘토/멘티가 계급·명령 전달 체계에 속하지 않는 관계	18	6.95
멘토/멘티 모두가 혜택을 받을 수 있는 관계	54	20.85
멘토/멘티 관계가 지속적으로 발전 가능한 관계	66	25.48
멘토/멘티가 멘토링서비스에 참여한 목적에 충실한 관계	17	6.56
기타	0	0.00

#### 라. 정책정보멘토링서비스 진행 시 예상되는 문제점

정책정보멘토링서비스 진행 시 예상되는 문제점에 대하여 조사하였으며, 그 결과 시간 부족으로 인한 참여의 어려움 3.93, 내실 있는 멘토링 프로그램 구성의 부족 3.71, 지역적인 한계로 인한 참여의 어려움 3.69, 멘토-멘티의 지속적인 관계유지의 어려움 3.68 순으로 나타났다. <표 18>에 나타난 항목에 대하여 전체적으로 평균 3 이상을 보여 정책정보멘토링서비스 진행 시 이러한 문제가 발생하지 않도록 멘토링서비스 개발자의 노력이 요구된다.

<표 18> 정책정보멘토링서비스 진행 시 예상되는 문제점

항목	전혀 문제 없음		문제 없음		보통		문제 있음		매우 문제 있음		평균	표준 편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
시간의 부족으로 인한 참여의 어려움	1	0.79	4	3.17	33	26.19	53	42.06	35	27.78	3.93	0.86
지역적인 한계로 인한 참여의 어려움	2	1.59	12	9.52	36	28.57	49	38.89	27	21.43	3.69	0.97
멘토링 활동으로 인한 업무 활동에 지장	2	1.59	18	14.29	39	30.95	42	33.33	25	19.84	3.56	1.02
교통비 및 활동비 등 경제적 부분의 소모	4	3.17	19	15.08	47	37.30	35	27.78	21	16.67	3.4	1.04
도서관 등 연계된 기관의 지원 부족	4	3.17	21	16.67	47	37.30	39	30.95	15	11.90	3.32	0.99
멘토의 전문성 부족	2	1.59	30	23.81	50	39.68	28	22.22	16	12.70	3.21	1
멘토/멘티 지원자 부족	2	1.59	18	14.29	47	37.30	33	26.19	26	20.63	3.5	1.03
내실 있는 멘토링 프로그램 구성의 부족	0	0.00	9	7.14	48	38.10	39	30.95	30	23.81	3.71	0.91
멘토-멘티의 지속적인 관계유지의 어려움	0	0.00	5	3.97	52	41.27	47	37.30	22	17.46	3.68	0.81
기타	109	86.51	2	1.59	14	11.11	1	0.79	0	0.00	1.26	0.68

직업에 따른 정책정보멘토링서비스 진행 시 예상되는 문제점의 정도에 대한 인식차이를 분석하였으며(<표 19> 참조), 집단 간 유의미한 차이가 나타나는 항목은 없는 것으로 나타났다.

<표 19> 정책정보멘토링서비스 진행 시 예상되는 문제점에 대한 직업별 인식차이

항목	빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
시간의 부족으로 인한 참여의 어려움	정부부처관계자	59	4.02	0.820	1.04	0.992
	사서	30	4.00	0.871		
	연구원	33	3.76	0.936		
	기타	4	3.50	0.577		
지역적인 한계로 인한 참여의 어려움	정부부처관계자	59	3.59	1.052	0.43	0.518
	사서	30	3.83	0.874		
	연구원	33	3.73	0.944		
	기타	4	3.75	0.500		
멘토링 활동으로 인한 업무 활동에 지장	정부부처관계자	59	3.54	1.056	2.11	0.393
	사서	30	3.87	0.860		
	연구원	33	3.39	1.029		
	기타	4	2.75	0.957		
교통비 및 활동비 등 경제적 부분의 소모	정부부처관계자	59	3.32	0.937	0.83	0.072
	사서	30	3.63	0.999		
	연구원	33	3.36	1.141		
	기타	4	3.00	1.826		
도서관 등 연계된 기관의 지원 부족	정부부처관계자	59	3.07	1.032	2.61	0.306
	사서	30	3.60	0.814		
	연구원	33	3.45	1.034		
	기타	4	3.75	0.500		
멘토의 전문성 부족	정부부처관계자	59	3.15	0.887	0.57	0.351
	사서	30	3.30	1.149		
	연구원	33	3.15	1.064		
	기타	4	3.75	0.957		

멘토/멘티 지원자 부족	정부부처관계자	59	3.47	1.056	0.138	0.43	0.526
	사서	30	3.57	1.073	0.196		
	연구원	33	3.42	0.969	0.169		
	기타	4	4.00	0.816	0.408		
내실 있는 멘토링 프로그램 구성의 부족	정부부처관계자	59	3.75	0.958	0.125	0.12	0.903
	사서	30	3.67	0.922	0.168		
	연구원	33	3.73	0.876	0.152		
	기타	4	3.50	0.577	0.289		
멘토-멘티의 지속적인 관계유지의 어려움	정부부처관계자	59	3.80	0.783	0.102	1.58	0.564
	사서	30	3.43	0.817	0.149		
	연구원	33	3.67	0.854	0.149		
	기타	4	4.00	0.000	0.000		
기타	정부부처관계자	59	1.05	0.289	0.038	20.87	0.000
	사서	30	1.00	0.000	0.000		
	연구원	33	1.70	0.951	0.166		
	기타	4	2.75	1.258	0.629		

마. 정책정보멘토링서비스 개발 시 중점적으로 다루어야 할 사항

정책정보멘토링서비스 개발 시 중점적으로 다루어야 할 사항의 중요도에 대하여 조사한 결과, 정책정보제공서비스의 전문성 및 양·질적 향상 4.02, 정책정보 정보원 제공 서비스와 정책정보의 현장적용사례 제공 서비스가 각각 3.82, 멘토-멘티 간 커뮤니티 구성과 온라인을 통한 멘토링 활동 서비스 3.81, 정책정보 공유협력망 강화 및 정책정보 기관목록 제공 서비스 3.8 순으로 나타났다. 그 외에도 전체적으로 평균이 3 이상으로 나타났으며, 정책정보멘토링서비스 개발 시 <표 20>과 같은 사항을 고려하여 개발하여야 할 것으로 보인다.

<표 20> 정책정보멘토링서비스 개발 시 중점적으로 다루어야 할 사항

항목	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요		매우 중요		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
정책정보 공유협력망 강화 및 정책정보 기관목록 제공 서비스	2	1.59	5	3.97	42	33.33	44	34.92	33	26.19	3.8	0.93
정책정보 정보원 제공 서비스	2	1.59	3	2.38	40	31.75	52	41.27	29	23.02	3.82	0.87
정책정보제공서비스의 전문성 및 양·질적 향상	2	1.59	3	2.38	26	20.63	54	42.86	41	32.54	4.02	0.88
멘토-멘티 간 커뮤니티 구성	1	0.79	3	2.38	39	30.95	59	46.83	24	19.05	3.81	0.8
멘토-멘티 인력 검색·연결서비스	2	1.59	5	3.97	39	30.95	53	42.06	27	21.43	3.78	0.88
온라인을 통한 멘토링 활동 서비스	1	0.79	7	5.56	38	30.16	49	38.89	31	24.60	3.81	0.9
정책정보의 현장적용사례 제공 서비스	1	0.79	6	4.76	33	26.19	61	48.41	25	19.84	3.82	0.83
정책정보멘토링서비스 웹진 및 소식지 발행 서비스	4	3.17	13	10.32	54	42.86	37	29.37	18	14.29	3.41	0.97
기타	107	84.92	1	0.79	13	10.32	2	1.59	3	2.38	1.36	0.91

20 한국도서관정보학회지(제46권 제1호)

직업에 따른 정책정보멘토링서비스 개발 시 중점적으로 다뤄야 할 사항에 대한 인식차이를 검증한 결과(<표 21> 참조), 전체 항목에 대해 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 21> 정책정보멘토링서비스 개발 시 다뤄야 할 사항에 대한 직업별 인식차이

항목		빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
정책정보 공유협력망 강화 및 정책정보 기관목록 제공 서비스	정부부처관계자	59	3.56	0.952	0.124	2.94	0.965
	사서	30	3.90	0.923	0.168		
	연구원	33	4.12	0.820	0.143		
	기타	4	4.00	0.816	0.408		
정책정보 정보원 제공 서비스	정부부처관계자	59	3.51	0.838	0.109	7.32	0.200
	사서	30	4.27	0.640	0.117		
	연구원	33	4.03	0.918	0.160		
	기타	4	3.25	0.500	0.250		
정책정보제공서비스의 전문성 및 양·질적 향상	정부부처관계자	59	3.80	0.943	0.123	3.19	0.255
	사서	30	4.33	0.661	0.121		
	연구원	33	4.18	0.882	0.154		
	기타	4	3.75	0.500	0.250		
멘토-멘티 간 커뮤니티 구성	정부부처관계자	59	3.75	0.843	0.110	1.13	0.819
	사서	30	3.87	0.681	0.124		
	연구원	33	3.94	0.788	0.137		
	기타	4	3.25	0.957	0.479		
멘토-멘티 인력 검색·연결서비스	정부부처관계자	59	3.64	0.905	0.118	1.21	0.766
	사서	30	3.87	0.860	0.157		
	연구원	33	3.97	0.883	0.154		
	기타	4	3.50	0.577	0.289		
온라인을 통한 멘토링 활동 서비스	정부부처관계자	59	3.68	0.860	0.112	2.54	0.315
	사서	30	3.90	0.845	0.154		
	연구원	33	4.06	0.966	0.168		
	기타	4	3.00	0.816	0.408		
정책정보의 현장적용 사례 제공 서비스	정부부처관계자	59	3.68	0.860	0.112	2.07	0.403
	사서	30	3.97	0.718	0.131		
	연구원	33	4.00	0.829	0.144		
	기타	4	3.25	0.957	0.479		
정책정보멘토링서비스 웹진 및 소식지 발행 서비스	정부부처관계자	59	3.29	0.983	0.128	1.11	0.836
	사서	30	3.37	0.964	0.176		
	연구원	33	3.64	0.929	0.162		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
기타	정부부처관계자	59	1.14	0.629	0.082	15.97	0.000
	사서	30	1.00	0.000	0.000		
	연구원	33	1.85	1.149	0.200		
	기타	4	3.25	1.708	0.854		

#### 4. 정책정보멘토링서비스 운영에 관한 의견

##### 가. 정책정보멘토링서비스의 멘토/멘티 모집방법의 적절성

정책정보멘토링서비스의 멘토/멘티 모집방법의 적절성에 대하여 조사하였으며, 그 결과 정책분야와 관련된 기관에 공문 등으로 의뢰하여 홍보·모집 35.35%, 연계기관에 홍보를 통한 공개모집 28.37%, 멘티들의 멘토 추천 21.86% 순으로 나타났다(<표 22>참조). 이러한 결과를 볼 때, 설문응답자가 정책정보멘토링서비스에 참여하여 멘토나 멘티로 활동할 때 소속 기관이나 소속 부서 등의 허락을 받는 것이 편하기 때문인 것으로 보인다. 멘토링의 성과는 소속기관의 홍보나 성과와도 연관이 있을 수 있다고 생각된다.

<표 22> 정책정보멘토링서비스의 멘토/멘티 모집방법의 적절성 여부

항목	빈도	비율(%)
정책분야와 관련된 기관에 공문 등으로 의뢰하여 홍보·모집하는 방법	76	35.35
연계기관에 홍보를 통한 공개모집의 방법	61	28.37
정책정보 전문사서를 활용한 홍보 및 모집 방법	28	13.02
멘티들의 멘토 추천을 통한 모집 방법	47	21.86
기타	3	1.40

##### 나. 멘토에게 필요한 자질

멘토링 프로그램 진행시 멘토에게 필요한 자질에 대하여 조사하였다. 그 결과, 멘토의 전문성이 4.49로 가장 높게 나타났으며, 열정 4.29, 경청 및 상담 4.27, 이해 및 인내 4.22 순으로 나타났다(<표 23>참조). 멘토에게 필요한 자질에 대하여 전체적으로 3.5 이상으로 매우 높은 요구를 보였으며, 정책정보멘토링서비스의 멘토는 전문성, 열정, 경청·상담 외에도 멘티의 지원, 지성의 겸비 등의 요건을 갖출 수 있도록 노력하여야 한다. 따라서 멘토에 대한 검증과정도 필요하지만 멘토의 자질이나 자세에 대한 교육도 충분히 제공되어야 할 것이다.

<표 23> 멘토에게 필요한 자질에 대한 인식정도

항목	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요		매우 중요		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
멘토의 전문성 (주제분야의 전공, 직업, 경력과 현장경험 등)	0	0.00	0	0.00	8	6.35	48	38.10	70	55.56	4.49	0.62
멘티의 지원 (멘토링의 지속성, 정서적 자기개발 지원, 노하우 전수 등)	1	0.79	3	2.38	20	15.87	57	45.24	45	35.71	4.13	0.82
지성의 겸비 (기본 소양, 연구, 학회 내 활발한 활동 등)	0	0.00	7	5.56	33	26.19	51	40.48	35	27.78	3.9	0.87
개방성 (사고방식의 개방성 등)	1	0.79	2	1.59	25	19.84	62	49.21	36	28.57	4.03	0.79

22 한국도서관·정보학회지(제46권 제1호)

경청·상담 (멘티의 의견 경청, 전문적 지식과 기능을 기반한 상담능력 등)	0	0.00	1	0.79	20	15.87	49	38.89	56	44.44	4.27	0.75
이해·인내 (멘토링 유지를 위한 지속적인 배려·도움·지원 등)	0	0.00	2	1.59	20	15.87	52	41.27	52	41.27	4.22	0.77
열정 (적극적인 멘토링 활동 및 멘티 서포트 등)	0	0.00	3	2.38	18	14.29	45	35.71	60	47.62	4.29	0.8
교수기술 (멘토링 과정에서의 경력개발 지도 및 자기개발 방법론 제시 등)	0	0.00	6	4.76	33	26.19	56	44.44	31	24.60	3.89	0.83
경험 (멘토링의 경험, 노하우 등)	0	0.00	3	2.38	22	17.46	55	43.65	46	36.51	4.14	0.79
기타	110	87.30	0	0.00	13	10.32	2	1.59	1	0.79	1.29	0.78

멘토에게 필요한 자질에 대하여 직업군에 따른 인식차이를 검증한 결과, 모든 항목에 대하여 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났으며(<표 24> 참조), 멘토에게 필요한 자질에 대한 설문문항에 대하여 모든 집단의 평균이 높게 나타나 멘토의 자질에 대해 요구도가 높다는 것을 알 수 있다.

<표 24> 직업에 따른 멘토에게 필요한 자질에 대한 인식차이 검증

항목	빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
멘토의 전문성 (주제 분야의 전공, 직업, 경력과 현장경험 등)	정부부처관계자	59	4.49	0.653	1.00	0.993
	사서	30	4.57	0.568		
	연구원	33	4.48	0.619		
	기타	4	4.00	0.000		
멘티의 지원 (멘토링의 지속성, 정서적 자기개발 지원, 노하우 전수 등)	정부부처관계자	59	4.10	0.781	0.52	0.404
	사서	30	4.10	0.845		
	연구원	33	4.24	0.867		
	기타	4	3.75	0.957		
지성의 겸비 (기본 소양, 연구, 학회 내 활발한 활동 등)	정부부처관계자	59	3.97	0.830	0.20	0.814
	사서	30	3.87	0.937		
	연구원	33	3.85	0.939		
	기타	4	3.75	0.500		
개방성 (사고방식의 개방성 등)	정부부처관계자	59	4.07	0.807	0.29	0.702
	사서	30	4.03	0.809		
	연구원	33	3.94	0.788		
	기타	4	4.25	0.500		
경청·상담 (멘티의 의견 경청, 전문적 지식과 기능을 기반한 상담능력 등)	정부부처관계자	59	4.29	0.720	1.86	0.462
	사서	30	4.10	0.845		
	연구원	33	4.45	0.711		
	기타	4	3.75	0.500		

이해·인내 (멘토링 유지를 위한 지속적인 배려·도움·지원 등)	정부부처관계자	59	4.25	0.733	0.095	1.33	0.689
	사서	30	4.07	0.868	0.159		
	연구원	33	4.36	0.699	0.122		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
열정 (적극적인 멘토링 활동 및 멘티 서포트 등)	정부부처관계자	59	4.22	0.892	0.116	0.50	0.428
	사서	30	4.37	0.615	0.112		
	연구원	33	4.36	0.742	0.129		
	기타	4	4.00	1.155	0.577		
교수기술 (멘토링 과정에서 경력개발지도 및 자기개발 방법론 제시 등)	정부부처관계자	59	3.80	0.738	0.096	1.17	0.788
	사서	30	4.13	0.860	0.157		
	연구원	33	3.85	0.939	0.164		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
경험 (멘토링의 경험, 노하우 등)	정부부처관계자	59	4.15	0.805	0.105	0.82	0.074
	사서	30	4.03	0.850	0.155		
	연구원	33	4.27	0.719	0.125		
	기타	4	3.75	0.500	0.250		
기타	정부부처관계자	59	1.08	0.466	0.061	14.44	0.000
	사서	30	1.00	0.000	0.000		
	연구원	33	1.73	1.098	0.191		
	기타	4	2.75	1.258	0.629		

#### 다. 정책정보멘토링서비스에 요구되는 사항

정책정보멘토링서비스에 요구되는 사항을 조사하였으며, 멘토/멘티 인력 확보 4.28, 멘토/멘티의 교육 4.12, 전문적인 멘토/멘티 활동을 위한 소속기관의 재정·지원협력 보장 4.1, 정책분야와 관련된 기관과의 연계 4.03 순으로 나타났다(<표 25>참조). 정책정보멘토링서비스에 요구되는 사항 역시 평균이 3.5 이상으로 높은 요구도를 보이고 있으며, 정책정보멘토링서비스 제공시 <표 25>의 항목에 나타난 사항을 최대한으로 반영하기 위해 노력해야 한다.

<표 25> 정책정보멘토링서비스에 요구되는 사항의 필요 정도

항목	전혀 필요하지 않음		필요하지 않음		보통		필요		매우 필요		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
멘토/멘티의 교육	0	0.00	1	0.79	25	19.84	58	46.03	42	33.33	4.12	0.74
멘토/멘티 인력 확보	0	0.00	0	0.00	21	16.67	49	38.89	56	44.44	4.28	0.73
멘토들 간의 정기적 회의	0	0.00	4	3.17	60	47.62	44	34.92	18	14.29	3.6	0.77
정책정보멘토링 활동을 조정할 수 있는 멘토링 위원회	5	3.97	7	5.56	46	36.51	51	40.48	17	13.49	3.54	0.94
정책정보멘토링 프로그램의 정기적인 평가	1	0.79	7	5.56	38	30.16	56	44.44	24	19.05	3.75	0.85
전문적인 멘토/멘티 활동을 위한 소속기관의 재정·지원협력 보장	0	0.00	1	0.79	26	20.63	58	46.03	41	32.54	4.1	0.75

24 한국도서관·정보학회지(제46권 제1호)

정책분야와 관련된 기관과의 연계	0	0.00	2	1.59	27	21.43	62	49.21	35	27.78	4.03	0.75
정책정보멘토링서비스 담당자 교육을 통한 체계적인 서비스 구현	1	0.79	3	2.38	29	23.02	63	50.00	30	23.81	3.94	0.8
다양하고 체계적인 정책정보멘토링 프로그램 개발	1	0.79	2	1.59	32	25.40	55	43.65	36	28.57	3.98	0.82
웹 기반 정책정보멘토링 지원 확충	2	1.59	2	1.59	48	38.10	51	40.48	23	18.25	3.72	0.84
전문전담인력(코디네이터 등) 확보	0	0.00	7	5.56	34	26.98	61	48.41	24	19.05	3.81	0.81
프로그램 수료 후의 지속적인 지원을 위한 서비스 개발	1	0.79	6	4.76	34	26.98	57	45.24	28	22.22	3.83	0.86
기타	109	86.51	0	0.00	13	10.32	2	1.59	2	1.59	1.32	0.85

직업에 따른 정책정보멘토링서비스에 요구되는 사항의 필요 정도에 대하여 집단간 인식 차이를 검증한 결과 집단 간에 유의미한 차이가 나타나지 않은 것을 볼 수 있다(<표 26> 참조).

<표 26> 직업에 따른 정책정보멘토링서비스에 요구되는 사항 정도에 대한 인식차이

항목	빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
멘토/멘티의 교육	정부부처관계자	59	3.98	0.754	2.18	0.977
	사서	30	4.40	0.675		
	연구원	33	4.12	0.740		
	기타	4	4.00	0.816		
멘토/멘티 인력 확보	정부부처관계자	59	4.19	0.776	0.77	0.134
	사서	30	4.43	0.679		
	연구원	33	4.30	0.728		
	기타	4	4.25	0.500		
멘토들 간의 정기적 회의	정부부처관계자	59	3.44	0.726	1.77	0.489
	사서	30	3.80	0.805		
	연구원	33	3.70	0.770		
	기타	4	3.75	0.957		
정책정보멘토링 활동을 조정할 수 있는 멘토링 위원회	정부부처관계자	59	3.24	1.023	4.38	0.216
	사서	30	3.90	0.712		
	연구원	33	3.73	0.801		
	기타	4	3.75	0.957		
정책정보멘토링 프로그램의 정기적인 평가	정부부처관계자	59	3.53	0.878	2.98	0.964
	사서	30	3.90	0.759		
	연구원	33	4.03	0.810		
	기타	4	3.75	0.957		
전문적인 멘토/멘티 활동을 위한 소속기관의 재정·지원협력 보장	정부부처관계자	59	3.90	0.712	3.10	0.261
	사서	30	4.23	0.728		
	연구원	33	4.30	0.770		
	기타	4	4.50	0.577		
정책분야와 관련된 기관과의 연계	정부부처관계자	59	3.80	0.783	4.17	0.126
	사서	30	4.30	0.651		
	연구원	33	4.21	0.696		
	기타	4	4.00	0.000		
정책정보멘토링서비스 담당자 교육을 통한 체계적인 서비스 구현	정부부처관계자	59	3.76	0.817	2.63	0.429
	사서	30	4.13	0.681		
	연구원	33	4.12	0.820		
	기타	4	3.50	0.577		
다양하고 체계적인 정책정보멘토링 프로그램 개발	정부부처관계자	59	3.80	0.867	2.14	0.386
	사서	30	4.13	0.681		
	연구원	33	4.18	0.846		
	기타	4	3.75	0.500		



웹 기반 정책정보멘토링 지원 확충	정부부처관계자	59	3.49	0.817	0.106	3.37	0.245
	사서	30	3.97	0.718	0.131		
	연구원	33	3.94	0.864	0.150		
	기타	4	3.50	1.000	0.500		
전문전담인력(코디네이터 등) 확보	정부부처관계자	59	3.73	0.784	0.102	0.68	0.223
	사서	30	3.90	0.759	0.139		
	연구원	33	3.91	0.879	0.153		
	기타	4	3.50	1.000	0.500		
프로그램 수료 후의 지속적인 지원을 위한 서비스 개발	정부부처관계자	59	3.63	0.849	0.111	2.66	0.301
	사서	30	4.13	0.629	0.115		
	연구원	33	3.94	0.966	0.168		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
기타	정부부처관계자	59	1.14	0.629	0.082	15.52	0.000
	사서	30	1.00	0.000	0.000		
	연구원	33	1.70	1.015	0.177		
	기타	4	3.25	1.708	0.854		

## VI. 결론 및 제언

### 1. 결론

본 연구에서는 정책정보멘토링서비스에 대한 수요자의 요구를 분석함으로써 정책정보멘토링서비스를 개발함에 있어 고려해야 할 사항을 도출하고자 하였다. 이를 위해 정책정보멘토링서비스의 참여대상자가 될 정책관련 관계부처 공무원, 정책연구소 연구원, 정책정보서비스 실무기관 담당자 등을 대상으로 설문조사를 수행하였으며, 그 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 대부분의 설문 응답자가 멘토나 멘티로서 활동한 적이 없다고 응답하였으며(67.46%), 정책정보멘토링서비스의 참여도를 높이고 활성화시키기 위해서는 성공적인 멘토링사례의 발굴과 홍보가 필요하다는 것을 알 수 있다.

둘째, 멘토링 활동 경험이 있는 응답자에 대하여 멘토링 경험의 만족도를 질문한 결과, 만족이 26.67% 정도로 나타났으며, 불만족의 11.11%보다 두배 정도 높지만 응답자들의 멘토링 경험만족도는 높다고 평가할 수 없다. 만족스럽지 못했던 이유에 대해서는 심층적인 분석이 요구된다.

셋째, 멘토링서비스를 함으로써 얻을 수 있는 효과나 장점에 대해서 조사하였다. 그 결과, 업무 노하우 전수 등을 통한 전문성 강화 및 진로개발(4.06), 멘토링 활동을 통한 다양한 인적관계 형성(4.01), 멘토링서비스를 통한 멘토/멘티의 역량강화(3.82) 등의 순으로 나타

났다. 즉 멘토링 참여자들은 멘토링서비스를 통해서 학교교육이나 직장의 업무교육을 통해서 얻기 힘든 진로개발이나 역량강화에 있음을 알 수 있다.

넷째, 정책정보멘토링서비스의 필요성에 대해서 59.52%가 긍정적인 응답을 하였으며 부정적인 응답은 4.76%에 지나지 않았다. 이로 보아 적어도 59.52%는 정책정보멘토링서비스가 제공될 때 참여할 것으로 예측된다. 실제로 정책정보멘토링서비스의 참여 의사를 질문하였을 때, 높은 참여의사를 보인 비율은 38.89%이고, 보통도 46.03%로 나타났다.

다섯째, 정책정보멘토링서비스를 운영할 때 멘토와 멘티는 어떤 관계유형이 적합할지에 대해서 조사하였으며, 멘토/멘티 관계가 지속적으로 발전 가능한 관계, 멘토/멘티를 신중하고 의식적이며 자발적으로 선택한 관계, 멘토/멘티 모두가 혜택을 받을 수 있는 관계 등이 비교적 높게 나타났다. 이는 멘토링서비스의 멘토-멘티의 관계 형성시 참고해야 할 사항이다.

여섯째, 정책정보멘토링서비스 진행 시 예상되는 문제점으로는, 시간 부족으로 인한 참여의 어려움, 내실 있는 멘토링 프로그램 구성의 부족, 지역적인 한계로 인한 참여의 어려움, 멘토-멘티의 지속적인 관계유지의 어려움 순으로 나타났다. 그러므로 멘토링서비스를 제공할 때 이러한 문제점이 발생하지 않도록 지원체계 구축이 필요하다고 할 수 있다. 이 문제점은 멘토링 경험 만족도와도 연결해서 생각해 볼 수 있다. 즉 애로사항에 해당되는 문제점을 해소했을 경우 멘토링서비스 참여도와 만족도는 올라갈 수 있을 것이다.

일곱째, 정책정보멘토링서비스 개발 시 중점적으로 다루어야 할 사항의 중요도에 대하여, 정책정보제공서비스의 전문성 및 양·질적 향상, 정책정보 정보원 제공 서비스, 정책정보의 현장적용사례 제공 서비스, 멘토-멘티 간 커뮤니티 구성과 온라인을 통한 멘토링 활동 서비스, 정책정보 공유협력망 강화 및 정책정보 기관목록 제공 서비스 순으로 나타났다.

여덟째, 정책정보멘토링서비스의 멘토/멘티 모집방법에 대하여 정책분야와 관련된 기관에 공문 등으로 의뢰하여 홍보·모집, 연계기관에 홍보를 통한 공개모집, 멘티들의 멘토 추천 순으로 분석되어 정책정보멘토링서비스의 멘토/멘티 모집에는 기관과 연계한 공식적 모집이 필요하다는 것을 알 수 있다.

아홉째, 멘토에게 요구되는 자질로는 멘토의 전문성(4.49)이 가장 높게 나타났으며, 열정 4.29, 경청 및 상담 4.27, 이해 및 인내 4.22 순으로 나타나, 정책정보멘토링활동을 위해 정책정보와 관련한 우수 전문가 발굴에 의한 멘토풀 구축이 우선되어야 할 것으로 보인다.

마지막으로 정책정보멘토링서비스를 운영할 때 가장 요구되는 사항을 조사하였으며, 멘토/멘티 인력 확보 4.28, 멘토/멘티의 교육 4.12, 전문적인 멘토/멘티 활동을 위한 소속기관의 재정·지원협력 보장이 4.1, 정책분야와 관련된 기관과의 연계 4.03 순으로 분석되었다. 이는 정책정보멘토링서비스의 운영자가 고려해야 하는 사항으로서 특히 관련기관과의 협력을 통한 멘토의 확보, 멘토 및 멘토소속기관에 대한 지원, 그리고 멘토와 멘티에 대한 지속적인

교육의 필요성이 요구된다고 할 수 있다.

## 2. 논의

멘토링은 자아존중감 향상, 학업에 대한 관심과 성적 향상, 인간관계성 향상 등을 포함하여 다양한 측면에서 효과가 있는 것으로 연구결과 나타나고 있다. 그러나 아무리 좋은 프로그램이라도 수요도가 낮거나 참여자의 수가 적다면 운영의 효과는 투자 대비 낮을 수밖에 없을 것이다. 따라서 그 수요도를 파악하고 수요자가 이 서비스에 바라는 사항을 파악해 내는 것은 매우 중요하다 할 수 있다.

이에 본 연구에서는 멘토링서비스에 대한 수요도와 참여의사, 그리고 멘토링운영시 요구되는 사항을 파악하고자 하였다.

먼저, 정책정보 수요자라고 할 수 있는 정부부처 공무원, 국책연구소 연구원, 그리고 정부부처 및 국책연구소 자료실의 사서들은 정책정보멘토링서비스가 필요하다고 생각하는지에 자문하였으며, 정책정보멘토링서비스에 대해 필요하지 않다고 응답한 사람은 4.76%로 매우 낮게 나타나고 있다. 이는 대부분의 응답자가 정책정보멘토링서비스의 제공을 긍정적으로 생각하고 있음을 보여주고 있다.

또한 정책정보멘토링서비스가 개발되었을 때 참여할 의사도 매우 높다고 할 수 있는 데, 15.08% 만이 참여하지 않겠다고 응답하고 있어, 나머지는 멘토링서비스의 마케팅대상이라 할 수 있다.

위의 분석 결과는 앞으로 정책정보멘토링서비스가 어떻게 개발되고 운영되느냐에 따라 참여도는 매우 높을 수 있음을 시사하고 있다. 따라서 정책정보멘토링서비스를 운영할 때 고려해야 할 사항을 수요자의 요구분석을 통해서 밝혀내는 것은 가장 중요한 사항임을 알 수 있다.

이에 본 연구에서는 응답자들은 정책정보멘토링서비스를 운영할 때 가장 필요한 사항은 무엇이라 생각하는지에 대해서 조사하였으며, 분석결과를 기반으로 정책정보멘토링서비스 운영시 고려해야 할 사항을 다음과 같이 다섯 가지로 정리하였다.

첫째, 정책정보멘토링서비스 개발 시 중점을 두고 개발해야 하는 사항은 정책정보제공서비스의 전문성 및 양·질적 향상, 정책정보 정보원 제공 서비스, 정책정보의 현장적용사례 제공 서비스, 멘토-멘티 간 커뮤니티 구성과 온라인을 통한 멘토링 활동 서비스, 정책정보 공유협력망 강화 및 정책정보 기관목록 제공 서비스 등이다.

둘째, 정책정보멘토링서비스의 멘토/멘티 모집방법으로 정책분야와 관련된 기관에 공문 등으로 의뢰하여 홍보·모집이나 연계기관에 홍보를 통한 공개모집 등이 높은 선호도를 보이고 있었다. 분석결과는 정책정보멘토링서비스를 제공하기 위해서 서비스에 참여할 기관들과 먼저 협

약을 맺고 협력기관이 구성원들의 멘토 및 멘티 활동을 권장할 수 있도록 해야 함을 의미한다.

셋째, 멘토링 프로그램 진행시 멘토에게 필요한 자질로 멘토의 전문성이 가장 높게 나타났다. 따라서 정책분야별 고급의 전문가들을 멘토로 위촉하는 것이 가장 요구된다고 할 수 있다. 그러나 전문성만 갖추어서 되는 것은 아니고 멘토링프로그램에 대한 열정, 멘티에 대한 경청 및 상담, 멘티에 대한 이해 및 인내가 멘토링 프로그램을 성공적으로 유지할 수 있는 요건이 되고 있음을 알 수 있다.

넷째, 정책정보멘토링서비스가 성공하기 위해서 운영자측에 요구되는 조건은 멘토/멘티 인력 확보, 멘토/멘티에 대한 교육, 전문적인 멘토/멘티 활동을 위한 소속기관의 재정지원·협력 보장, 정책분야와 관련된 기관과의 연계 등이었다. 그 외에 멘토링서비스 운영자는 멘토/멘티 관계가 지속적으로 발전 가능한 관계, 멘토/멘티를 신중하고 의식적이며 자발적으로 선택한 관계, 멘토/멘티 모두가 혜택을 받을 수 있는 관계를 유지할 수 있도록 멘토/멘티에 대한 지속적인 관리도 해야 할 것으로 보인다.

### 3. 향후연구제안

본 연구에서는 정책정보멘토링서비스의 예상 수요자들인 공무원, 정책연구자, 정책정보전문사서 등의 요구를 파악함으로써 이후 정책정보멘토링서비스 개발시 참고할 수 있도록 하였다. 그러나 이후 연구에서는 한 단계 더 나아가 실제로 정책정보멘토링서비스를 운영하는데 필요한 운영 매뉴얼이나 정책정보멘토링서비스 운영모형을 개발해야 할 것으로 보인다. 수요자의 요구가 파악되었더라도 실제 현장에 적용할 때에는 구체적인 가이드라인이 없는 운영자, 멘토, 멘티 모두가 혼란을 겪을 수 있기 때문이다.

또한 정책정보멘토링서비스가 성공하기 위해서는 해당 분야에서 전문성이 매우 높으면서도 인격적으로나 사회적으로 자질이 높은 우수 멘토를 모집하고 양성해야 한다. 따라서 정책정보멘토링서비스의 우수 멘토 및 전문인력 양성체계 구축을 위한 구체적인 방안에 대한 연구가 있어야 할 것으로 보이며, 단계적인 멘토 인력풀 발굴 로드맵도 수립되어야 한다.

한편, 본 연구에서 제안하는 정책정보멘토링서비스는 전문도서관 및 정책분야 도서관 전문사서의 업무를 과중하게 할 수 있다. 현재로서 정책분야 전문사서는 정책분야의 새로운 전문사서가 정책이라는 주제분야의 서비스를 함에 특징적인 것을 알려 주고 현장에서 획득한 노하우를 후임 정책정보전문사서에게 알려주는 전승자 역할을 해야 할 것이다. 또한 정책분야 전문도서관은 전문사서가 이러한 활동에 적극적으로 참여하도록 격려하고 전문도서관의 위상을 대내외적으로 알릴 수 있도록 해야 할 것이다. 그러나 좀 더 현실적이고 정확하며 신뢰할 수 있는 구체적인 역할 및 기능을 제안하기 위해서 심층적인 연구가 요구된다고 할 수 있다. 즉,

국내외 멘토링프로그램 사례, 국내외 사서간 멘토링프로그램 사례, 그리고 연구논문을 분석할 뿐만 아니라 정책분야 전문도서관 사서들을 대상으로 면담을 수행함으로써 정책정보멘토링서비스에 있어서 정책정보전문사서 및 전문도서관의 역할을 제안해야 할 것이다.

## 참고문헌

- 김순규, 이재경. 2007. 빈곤청소년의 심리, 사회적 적응을 위한 멘토링 프로그램의 효과성 연구. 『청소년학연구』, 14(5): 75-98.
- 노영희. 2014. 예비사서 멘토링 프로그램 운영사례 및 효과분석연구. 『한국도서관보학회』, 45(1): 51-79.
- 노영희, 최원태, 홍수지. 2014. 예비사서-사서간 멘토링 프로그램 운영전후 인식변화연구. 『한국 문헌정보학회지』, 48(1): 117-147.
- 박현선. 2000. 실직가정 자녀의 적응유연성 증진을 위한 멘토링 프로그램 효과: 멘토와 멘티에게 미친 상호적 발달 효과를 중심으로. 『한국사회복지학』 41(5): 147-172.
- 오미선, 권일남. 2012. 멘토의 공감능력이 멘토링관계와 멘티의 자아존중감에 미치는 영향. 『청소년학연구』, 19(7): 119-136.
- 유성경, 이소래. 1999. 비행예방을 위한 청소년 멘토링프로그램: 운영지침서. 서울: 한국청소년상담원.
- 이길영, 황명식. 2004. 대학생 멘토링이 중학생 영어학습에 미치는 영향. 『영어교육』, 59(2): 237-268.
- 이철찬. 2008. 대학도서관 사서의 멘토링에 관한 연구 : p대학교 도서관 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 19(2) : 187-198.
- 임지혜, 김금희. 2014. 다문화 가정 청소년 멘토링 경험의 의미와 멘토의 역량 강화 방안. 『다문화 콘텐츠연구』, 17: 279-307.
- 전광석. 2010. 위기 청소년을 대상으로 한 멘토의 역량 강화 방안에 관한 연구. 『청소년문화포럼』, 23: 205-236.
- 조혜진. 2009. 보육시설에서 초임교사를 멘토링하는 경력교사의 어려움과 효과적인 멘토링을 위한 중요 요소. 『유아교육연구』, 29(5): 21-43.
- 천정웅 외. 2011. 『청소년활동론』. 서울: 양서원.
- 최경일. 2008. 한부모 가정의 청소년과 교사 간 멘토링 프로그램의 효과성 연구. 『청소년복지연구』, 10(1): 47-67.

- 최선희, 김희수, 양혜원, 이근영, 최지현. 2010a. 저소득 아동, 청소년 대상 멘토링의 과정 및 성과에 대한 질적 연구 -멘티, 멘토, 멘티부모, 실무자 면접 결과를 중심으로-. 『청소년복지연구』, 12(3): 79-118.
- 최선희, 김희수, 양혜원, 이근영, 최지현. 2010b. 저소득 아동, 청소년 멘토링에 대한 성과 인식 연구 -멘티, 멘토, 멘티부모의 다각적 성과 인식을 중심으로. 『청소년학연구』, 17(9): 253-276.
- 최이원. 2002. 『중학생 멘토링 경험이 자아정체감에 미치는 영향』. 석사학위논문. 명지대학교 대학원, 청소년지도학과.
- Bullington, Jeffery S., and Susanna D. Boylston. 2008. "Strengthening the profession, assuring our future: ACRL's New Member Mentoring Program pairs library leaders with new professionals." *College & Research Libraries News*, 62(4): 430-432.
- Cannister, Mark W. 1999. "Mentoring and the spiritual well-being of late adolescents." *Adolescence*, 34(136): 769-780.
- Dennis, Gregory. 1993. *Mentoring*. [online]. [cited 2014. 12. 8]. <<http://www.ed.gov/pubs/OR/ConsumerGuides/mentor.html>>.
- Frecknal, P., and Alan Luks. 1992. "An evaluation of parental assessment of the Big Brothers/Big Sisters Program in New York City." *Adolescence*, 27(107): 715-718.
- Hallam, G. and Newton-Smith, C. 2006. "Evaluation of transitional mentoring for new library and information professionals: What are the professional and personal outcomes for participants?" *Library Management*, 27(3): 154-167.
- Jekielek, Susan., Kristin A. Moore, Elizabeth C. Hair. 2002. *Mentoring Programs and Youth Development*. Washington D.C: Child Trends.
- Kram, K. E. 1985. *Mentoring at work: Developmental relationships in organizational life*. Glenview, IL: Scott, Foresman.
- Kwasik, H. and Fulda, P. O. 2006. "Strengthening professionals: a chapter-level formative evaluation of the Medical Library Association mentoring initiative." *Journal of the Medical Library Association*, 94(1): 19-29.
- Martin, Shannon M., and Sarah K. Sifers. 2012. "An evaluation of factors leading to mentor satisfaction with the mentoring relationship." *Children and Youth Services Review*, 34(5): 940-945.
- Pryce, Julia. 2012. "Mentor attunement: an approach to successful school-based

- mentoring relationships.” *Child and Adolescent Social Work Journal*, 29(4): 285–305.
- Pryce, Julia. 2012. “Mentor attunement: an approach to successful school-based mentoring relationships.” *Child and Adolescent Social Work Journal*, 29(4): 285–305.
- Ricker, K. M. 2006. “GIS mentoring.” *Library Trends*, 55(2): 349–360.

국한문 참고문헌의 영문 표기

(English translation / Romanization of reference originally written in Korean)

- Cheon, Jeongung et al. 2011. *Activities for Young People*. Paju: Yang Seo Won.
- Cho, H. 2009. “The difficulties of experienced teachers in mentoring beginning teachers and identifying the essential elements of effective mentoring.” *Korean Journal of Early Childhood Education*, 29(5): 21–43.
- Choi, K. 2008. “A Study on Effectiveness of a Mentoring Program with Teachers as Mentors for Youths in Single Parent Families.” *Journal of Adolescent Welfare*, 10(1): 47–67.
- Choi, L. 2002. *A Study on Middle school students' Ego-identity by Mentoring Experience*. M.A. thesis. The Graduate School of Myoung-Ji University, Youth Education and Leadership.
- Choi, S., H. Kim, H. Yang, K. Lee, and J. Choi. 2010a. “The Outcome and the Process of a Mentoring Program for the Children and Adolescents of Low Income Families.” *Journal of Adolescent Welfare*, 12(3): 79–118.
- Choi, S., H. Kim, H. Yang, K. Lee, and J. Choi. 2010b. “A Study on Perceived Outcome of Mentoring for Children and Adolescents in Low-income Family.” *Korean Journal of Youth Studies*, 17(9): 253–276.
- Jeon, K. 2010. “A Study on the Plans for the Mentoring Empowerment Focusing on the Crisis Adolescents.” *Forum for Youth Culture*, 23: 205–236.
- Kim, S., and J. Lee. 2007. “Effectiveness of Mentoring Program for Psychosocial Adjustment of Adolescents in Poverty.” *Korean Journal of Youth Studies*, 14(5): 75–98.
- Lee, C., 2008. “A Study on Mentoring for University Librarians : Case Study of P

- University Library.” *Journal of the Biblia Society for Library and Information Science*, 19(2): 187–198.
- Lee, K., and M. Hwang. 2004. “The impact of collegian mentoring on English learning of secondary students.” *English Teaching*, 59(2): 237–268.
- Lim, J., and G. Kim. 2014. “A Study to Strengthen the Competency of Mentors Participating in Mentoring Programs for Multicultural Youths.” *Journal of Multi-Cultural Contents Studies*, 17: 279–307.
- Noh, Y., 2014. “A Study Analyzing the Effectiveness of a Prospective Librarian Mentorship Program.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(1): 51–79.
- Noh, Y., W. Choi, and S. Hong. 2014. “A Study on Perception Changes Before and After an LIS Student–Librarian Mentoring Program.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 48(1): 117–147.
- Oh, M., and I. Kwon. 2012. “The effects of mentor`s empathic ability on mentoring relationship and mentee`s self-esteem.” *Korean Journal of Youth Studies*, 19(7): 119–136.
- Park, H. 2000. “Effectiveness of Mentoring Program for Increasing Resilience of Children from Unemployed Families.” *Korean Journal of Social Welfare*, 41(5): 147–172.
- Yoo, S., and S. Lee. 1999. *Mentoring Program*. Seoul: Korean Youth Counseling Institute.